

Submit a Complaint

We are pleased to receive all complaints via the telephone or e-mail, by filling out the complaint registration form on our website, or by visiting us at the following address:

Address: Itqan Capital

(7855) Zahraa District - Ahmed Al Attas Street

Unit No (2563) – Jeddah (23425) – (2753)

Telephone: +966122638787

Email: compliance@itqancapital.com

تقديم شكوى

يسعدنا استقبال جميع الشكاوى عن طريق الهاتف أو بواسطة البريد الإلكتروني أو بتعبئة نموذج تسجيل شكاوى العملاء في موقعنا الإلكتروني أو بزيارتنا من خلال العناوين التالية:

العنوان: شركة إتقان كابيتال

(٧٨٥٥) شارع أحمد العطاس – حي الزهراء

وحدة رقم (٢٥٦٣) – جدة (٢٣٤٢٥) – (٢٧٥٣)

هاتف: +٩٦٦١٢٢٦٣٨٧٨٧

البريد الإلكتروني: compliance@itqancapital.com

Acknowledgment

The client receives a confirmation and complaint reference number from the company within 3 working days of receiving the complaint.

Complaint procedures

The company checks the validity of the information submitted and requests further information from the client if necessary. Upon, the Complaint will be forwarded to the relevant employee, who will follow up and process them within 10 working days of receiving the complaint. If we are unable to respond to the complaint within 10 business days, we will contact the client and explain the reasons preventing us from resolving the issue and the expected date for resolving that complaint.

Complaints-keeping

After reviewing and closing the complaint, the accountable employee will save it and record the subsequent steps in the complaints register.

استلام الشكاوى

يتم التأكيد للعميل على استلام الشكاوى خلال ٣ أيام عمل من تاريخ استلامها وتزويده بالرقم المرجعي للشكاوى.

الإجراءات المتخذة حيال الشكاوى

تقوم الشركة بالتأكد من صحة البيانات المقدمة والاستفسار من العميل عن اية معلومات إضافية إذا لزم الأمر، وبناءً عليه يتم توجيه الشكاوى للموظف المختص لمتابعة ومعالجة الشكاوى خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ استلامها، وفي حال لم تتمكن الشركة من معالجة الشكاوى خلال ١٠ أيام عمل فإنها ستقوم بالتواصل مع العميل وتوضيح الأسباب التي تحول دون معالجة المشكلة والتاريخ المتوقع لحل تلك الشكاوى.

عند الانتهاء من معالجة الشكاوى يتم ابلاغ العميل بذلك واغلاقها.

حفظ الشكاوى

عند الانتهاء من معالجة الشكاوى واغلاقها، يقوم الموظف المسؤول بحفظ الشكاوى وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها في سجل الشكاوى.

Complaint Form

نموذج تسجيل شكاوى العملاء

Client Name

اسم العميل

.....

.....

Account Number

رقم الحساب الاستثماري

.....

.....

Date/...../.....

التاريخ/...../.....

Complaint Details:

محتوى الشكوى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Client Signature:

توقيع العميل:

www.itqancapital.com